



Claire Nguyen (dir.)

Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne

Presses de l'enssib

1. Comment s'organiser en interne ; le savoir-être du répondeur

Sandrine Lebastard et Tù-Tâm Nguyễn

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.190

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Presses de l'enssib

Année d'édition : 2010

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460313



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

LEBASTARD, Sandrine ; NGUYỄN, Tù-Tâm. 1. *Comment s'organiser en interne ; le savoir-être du répondeur*

In : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/190>>. ISBN : 9782375460313. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.190>.

1

COMMENT S'ORGANISER EN INTERNE ; LE SAVOIR-ÊTRE DU RÉPONDEUR

par Sandrine Lebastard et
Tù-Tâm Nguyễn

LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR, LES FORMATIONS À METTRE EN ŒUVRE

ACQUÉRIR LES COMPÉTENCES DE RÉPONDEUR¹

Savoir :

- répondre à l'usager^{Formation 1} ;
- rechercher l'information^{Formation 1} ;
- quelle stratégie appliquer (équipe de réponders ou réseau des partenaires...) ^{Formations 2 et 5} ;
- évaluer et sélectionner les sources :
 - pertinence, fiabilité, complémentarité entre elles,^{Formation 1}
 - adéquation du niveau des informations par rapport au demandeur et aux lecteurs potentiels du service^{Formations 2 et 3} ;
- contribuer à, valider, mettre à jour la base de connaissances^{Formation 4} ;
- alimenter et mettre à jour la base interne d'outils^{Formation 4} ;
- faire des suggestions de forme et de fond de façon constructive et bienveillante^{Formations 2 et 5} .

DÉFINIR LES TÂCHES DU COORDINATEUR DU SERVICE

Il intervient à plusieurs niveaux, sur le plan :

- technique : il assure le suivi du logiciel utilisé (évolution de l'outil, développements nécessaires, relation avec le service informatique et le prestataire...) ;
- du processus de travail : il veille à la cohérence des réponses et au respect des délais, planifie la présence de réponders... ;

1. À chaque compétence est associée une formation. Voir l'encadré p. 122.

- marketing : il impulse la communication envers le public visé, entretient et développe les relations avec les partenaires, encourage les échanges avec les autres services de réponses...

HOMOGÉNÉISER LES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE DE RÉPONDEURS

Définir en commun la charte interne :

- dégager les valeurs communes et les stratégies de réponse préférentielles comme par exemple, reformuler ou non la question, limiter le nombre de références, expliciter la méthodologie de recherche, rédiger ou adopter un style télégraphique, donner quelques pistes de recherches ou répondre précisément à la question... ^{Formation 5} ;
- préciser les limites du service rendu : par exemple, se donner des repères quantitatifs en termes de nombre de citations, longueur de réponse, temps passé... ^{Formation 5} ;
- rédiger des *scripts* de réponses (réponses standards pour les messages répétitifs) comme les formules de politesse, comment utiliser l'OPAC... ^{Formations 2 et 3} ;
- travailler de façon collaborative (ne pas hésiter à échanger doutes et trouvailles entre réponders, accepter d'être relu et critiqué sans craindre d'être remis en cause) ^{Formation 5} ;

Programmer des réunions de débriefing régulières, se donner du recul pour :

- échanger sur les difficultés rencontrées ;
- mutualiser les solutions, les outils, les ressources ;
- statuer sur les modes de traitement à appliquer pour faire face à des situations nouvelles (les questions à la frange des domaines traités par le service, multiplication d'un type de questions qui n'est pas le cœur de cible du service...).

Ces réunions participent de la formation continue de l'équipe.

ENCADRÉ**5 TYPES DE FORMATIONS À METTRE EN ŒUVRE****Formation 1 : rechercher l'information spécialisée sur Internet et optimiser l'interrogation des bases de données spécialisées**

Deux aspects sont à distinguer :

- il faut trouver les sources pertinentes, les informations fiables pour chaque réponse. Il est donc nécessaire de connaître les ressources spécialisées des domaines traités. Une formation sur les sources thématiques doit être envisagée si cela n'a pas été déjà fait pour le service en présentiel. Cela permettra en outre de constituer un répertoire de signets soit accessibles au public soit en interne ;
- afin d'améliorer la qualité des recherches, il est indispensable de connaître la méthode d'interrogation propre à chaque grande banque de données (comme Pubmed pour le domaine médical).

Formation 2 : bien répondre à l'internaute

Les répondeurs travaillent souvent dans l'urgence. Il est d'autant plus nécessaire de les sensibiliser à une lecture attentive de la question, surtout si celle-ci est à forts enjeux émotionnels. Suivre une formation

qui permette de prendre conscience de la nécessité de ce recul et favorise l'empathie avec l'internaute est indispensable.

Formation 3 : écrire pour être lu sur le Web

Répondre en ligne nécessite une maîtrise de la rédaction spécifique au Web : écriture plus synthétique, plus structurée...

Formation 4 : maîtriser l'outil informatique² :

Quel que soit l'outil utilisé, une formation sur l'outil utilisé est indispensable. Cette formation doit être renouvelée au fur et à mesure de l'évolution de l'outil. Le coordinateur du service devra avoir une formation d'administrateur. Il est utile de nommer un suppléant.

Formation 5 : assistance à la maîtrise d'ouvrage

Pour concevoir et mener à bien le projet, s'adjoindre les services d'un consultant pour assistance à maîtrise d'ouvrage peut s'avérer très fructueux (élaboration de la charte du service, choix éventuel du nom du service, *benchmarking*...).

2. Cf. l'article d'H. Tardif, « Quels outils pour les services ? Quelle technologie choisir ? », p. 94.

IDENTIFIER LES FORMATIONS À METTRE EN PLACE

Les formations qui portent sur les contenus documentaires (connaissance thématique, connaissance des outils de recherche) sont communes aux services en présentiel et virtuel. Les services de Q/R en ligne requièrent un savoir-faire et un savoir-être particulier pour la relation à l'autre à distance, pour la maîtrise de l'écrit et de l'outil informatique (par exemple, des formations spécifiques au *chat* peuvent être organisées).

Des formations peuvent être envisagées avant le lancement du service puis au cours de la première année lorsque la pratique met à jour certains besoins, communs à toute l'équipe ou nécessaires à quelques répondeurs en particulier. Certaines formations, notamment celles qui concernent le savoir rédiger ou l'écriture sur le Web, gagnent à être fractionnées dans le temps. En effet, entre deux sessions, les répondeurs peuvent mettre en pratique les recommandations préconisées en formation et lister les écueils rencontrés afin de les soumettre au formateur. Celui-ci pourra alors adapter le contenu de la prochaine formation en fonction des besoins exprimés. Les formations à la recherche sur Internet et à l'interrogation des banques de données doivent être réactualisées au moins tous les 2 ans.

Pour tous les besoins de formation spécifiques, il ne faut pas hésiter à rédiger un cahier des charges propre au service et à mettre en concurrence les prestataires de formation si leurs offres standards ne conviennent pas tout à fait.

LE CIRCUIT DE TRAITEMENT DE LA QUESTION, LE PROCESSUS DE TRAVAIL

RÉCEPTION DE LA QUESTION

Elle peut arriver dans une BAL qui doit être ouverte plusieurs fois dans la journée afin de limiter au maximum le temps de latence. Elle peut arriver aussi sur une interface dédiée, avec un système d'alerte e-mail. Selon l'organisation, cette étape peut incomber au coordinateur ou à l'ensemble des répondeurs.

Si la question arrive par e-mail, le répondeur crée un fichier de traitement de texte par question. Dans le nom du fichier sont indiqués la date de récep-

tion, le sujet et un code indiquant si la réponse pourra être publiée ou non. Ce fichier est placé dans un dossier identifié sur le réseau interne accessible à tous les répondeurs.

Dès qu'une nouvelle question est prise en charge par un répondeur, quand ce n'est pas automatique, il avertit ses collègues. Il est judicieux d'informer le lecteur que sa question a été reçue et va être traitée dans les délais (sinon, expliquer pourquoi et donner un nouveau délai), avec un numéro de « ticket » pour garantir sa traçabilité.

S'il s'agit d'une question posée par *chat* que le bibliothécaire ne peut prendre en charge immédiatement, il convient d'indiquer à l'internaute, le temps d'attente estimé, pour le faire patienter. Certains logiciels gèrent les files d'attente virtuelles.

TRAITEMENT DE LA QUESTION

Autant que possible, il est préférable de traiter les questions par ordre d'arrivée pour faciliter le respect des délais affichés, sauf quand une réponse urgente est nécessitée. Il faut détailler dans la charte interne la prise en charge de la question, et le niveau de priorité le cas échéant.

Lecture attentive de la question

Cette première étape est primordiale et requiert une grande attention pour :

- éviter toute interprétation erronée de la question ;
- dégager la question précise d'une thématique plus large ;
- distinguer les différents points soulevés par la question, une question pouvant en englober plusieurs ;
- déterminer les enjeux en question (économiques, juridiques, professionnels, personnels...) ;
- déterminer le profil et le niveau de connaissance de l'internaute et adapter le niveau de réponse en conséquence.

recherche des informations

La recherche des informations pour un service en ligne requiert intuition et méthode. Pour le différé, la difficulté de ne pas pouvoir interagir en direct avec un interlocuteur physique est compensée par le temps laissé pour

développer toutes les étapes logiques d'une recherche. La réponse écrite – qui laisse une trace – exige une rigueur particulière.

Il faut penser à :

- interroger la base de connaissances pour bénéficier des recherches déjà effectuées pour une question similaire ou proche ;
- chercher des informations sur les sites généralistes de référence pour avoir une première approche du sujet (si on ne le connaît pas) afin de s'orienter vers les sites spécialisés adéquats ;
- cibler la recherche en fonction de la question sur des sources plus spécialisées : sitothèque, base outils interne pour les répondeurs (wikis, blogs internes...).

Tous les liens repérés sont conservés soit avec une courte description du contenu soit avec des extraits répondant à la question, de façon à faciliter la rédaction.

Les sources de qualité repérées lors de cette recherche seront capitalisées dans la base outils.

Pour le *chat*, c'est la quasi-immédiateté qui prévaut... Si nécessaire, on indiquera à l'internaute qu'on prendra en charge la réponse ultérieurement.

rédaction de la réponse³

relecture collective de la réponse

Pour vérifier la pertinence de la réponse, une relecture collective est souhaitable (au minimum par une deuxième personne), voire une co-écriture pour les questions complexes. La relecture finale peut être faite par le coordinateur. Ce regard croisé permet d'éviter divers écueils comme d'avoir traité un sujet sans répondre à une question précise, avoir utilisé un langage spécialisé sans avoir explicité les principaux termes...

3. Cf. l'article de M.-F. Defosse, « Comment répondre et qu'est-ce que bien répondre ? Construire le savoir-répondre », p. 78.

relecture personnelle « méta » de la réponse *in fine*

Le répondant doit aussi s'interroger sur ce qu'il pourrait souhaiter transmettre de cette expérience (difficultés rencontrées, découvertes...) au prochain débriefing.

saisie de la question-réponse dans l'outil informatique

Une fois la réponse modifiée et validée, la dernière étape consiste à la saisir dans l'interface. Elle est envoyée par e-mail à l'internaute et publiée si l'autorisation de publication a été donnée. Une ultime relecture attentive, voire une impression, permet de déceler les coquilles difficiles à détecter sur écran.

LA BOÎTE À OUTILS À CONSTITUER, EXPLOITER, METTRE À JOUR

« Les bons outils font les bons ouvriers ». Pour ne pas contredire cet adage, mieux vaut se constituer une belle boîte à outils qui peut comprendre :

LA BASE DE CONNAISSANCES⁴

LES RESSOURCES PHYSIQUES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Même si le renseignement en ligne nous projette dans l'univers du virtuel, n'oublions pas d'utiliser les fonds propres de la bibliothèque : livres, périodiques, films, archives, littérature grise... Ils sont souvent précieux pour démarrer une recherche, pour pallier les lacunes du Web sur certains sujets (surannés, régionaux, très spécialisés...) ou pour inviter les internautes à venir à la bibliothèque. Et puis, tout n'est pas en ligne...

LES RESSOURCES NUMÉRIQUES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Ressources en ligne et produits documentaires élaborés par la bibliothèque ne doivent pas être oubliés.

Abonnements en ligne, sitothèque, dossiers documentaires, bibliographies sont à privilégier car ils résultent d'une sélection qualitative ou d'un travail de la bibliothèque.

4. Cf. l'article de M. Montano, « Offrir une base de connaissances : pourquoi, pour qui, comment ? », p. 89.

Exemple : La Cité de la santé propose une sélection de plus de 250 sites médicaux, véritable réservoir pour le service Questions-santé.

LE FONDS DES USUELS DE RÉFÉRENCE POUR LES RÉPONDANTS

Ne pas oublier de constituer un fonds d'ouvrages exclusivement réservés aux répondants (ouvrages de référence, etc.), comme pour le service de référence physique !

LA BASE INTERNE D'OUTILS POUR LES RÉPONDANTS

Il est utile de regrouper dans une même base de données des objets informationnels repérés lors des recherches et susceptibles d'être réutilisés.

Sites Internet, institutions, associations, services téléphoniques, lieux d'information, brochures papier, guides, fichiers PDF, vidéos en ligne... sont indexés et qualifiés par niveau de public avec un court descriptif. Pour les services collaboratifs, elle permet aussi de lister les ressources auxquelles sont abonnés les participants.

Cette base doit être alimentée de manière courante au cours de chaque recherche et revue périodiquement pour vérifier l'actualité des informations.

Elle peut prendre la forme d'un wiki comme à la Bpi, ou d'un blog comme pour Ubib.fr⁵.

POURQUOI DÉVELOPPER DES PARTENARIATS ?

Afin de répondre au mieux aux internautes, il est indispensable de s'entourer d'experts qui, soit à titre personnel, soit au titre de leur organisme ou association pourront apporter une aide pour des questions épineuses en ajoutant de la fiabilité aux réponses et en valorisant le service.

Consulter un partenaire peut paraître ralentir le circuit de traitement en ajoutant une étape, mais en fait cette démarche peut épargner beaucoup de temps. C'est pourquoi il est nécessaire qu'à l'arrivée de la question, le

5. Cf. l'article de N. Daigne, « Un réseau généraliste de questions-réponses de bibliothèques publiques : premier bilan », p. 169 et l'article de N. Kiker, « Travailler ensemble : l'exemple d'Ubib.fr », p. 130.

répondant s'interroge sur l'utilité de cette consultation et la pousse en compte dans le délai de traitement.

CONSULTER UNE PERSONNE RESSOURCE – EXPERT DU DOMAINE – EN AMONT DE LA RECHERCHE

Peut être très utile pour :

- gagner du temps dans le décryptage d'éléments problématiques fournis par l'internaute (terminologie spécifique retranscrite avec des erreurs, séries de valeurs chiffrées difficiles à identifier...) ;
- avoir des conseils sur les pistes à explorer voire des éléments de réponse, comme Questions-santé procède avec la Maison des usagers du Centre hospitalier Sainte-Anne pour les maladies mentales. Dans ce cas, la contribution du partenaire sera mentionnée explicitement et légitimera la réponse.

CONSULTER UNE PERSONNE RESSOURCE POUR VALIDATION DE LA RÉPONSE

Permet de vérifier que l'on n'a pas :

- oublié une source incontournable ;
- commis une erreur d'interprétation ou un contresens en essayant de vulgariser un contenu complexe ;
- donné une réponse totalement inepte à une question délicate.

RÉORIENTER LA QUESTION VERS LE PARTENAIRE LE PLUS ADAPTÉ

Est judicieux quand :

- dans son réseau de connaissances – formalisé ou non – il existe un partenaire qui possède les compétences idoines pour apporter une réponse d'excellence, comme par exemple, Maladies Rares Info Services dans le domaine des maladies orphelines.
- la question n'entre pas dans le champ thématique du service. Adhérer à un réseau de réponses permet des

redirections de questions vers les interlocuteurs les plus adaptés quelle que soit la porte d'entrée de l'internaute.

Dans tous ces cas, il faut mettre en place une procédure de délégation du traitement (méthodes de transmission, information de l'internaute, suivi du traitement de la question et de son délai).

quelques exemples de partenariats

Selon l'environnement du service de Q/R (université, grand établissement, musée, etc.) les partenaires peuvent varier. Ce peut être des :

- réseaux de réponses comme Si@de (services aux thématiques différentes) ;
- partenaires de la profession : centres de documentation, bibliothèques ;
- partenaires des thématiques couvertes : organismes de référence, sociétés savantes, associations d'utilisateurs... ;
- professionnels ou spécialistes du domaine ;
- partenaires internes mais relevant d'autres services (scolarité pour les SCD ; administration ; informatique...).